

0- 792229

На правах рукописи



ОТТЕВА ИРИНА ВЛАДИМИРОВНА

**ФОРМИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ УСЛУГ
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ
(на примере Хабаровского края)**

**08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,
комплексными – сфера услуг)**

**АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук**

Хабаровск – 2009



Работа выполнена в государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Тихоокеанский государственный университет»

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор
Третьяков Михаил Михайлович

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор
Мысник Владимир Григорьевич
кандидат экономических наук, доцент
Бурик Михаил Владимирович

Ведущая организация: Дальневосточный научно-исследовательский
институт рынка

Защита состоится «25» июня 2009 года в 14-00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.294.03 при государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Тихоокеанский государственный университет» по адресу: 680035, г. Хабаровск, ул. Тихоокеанская, 136, ауд. 315 л.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ГОУВПО «Тихоокеанский государственный университет».

Автореферат разослан «22» мая 2009 года

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КГУ



0000690006

Ученый секретарь
диссертационного совета

В. А. Федоров

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования

Общественное питание является одной из важнейших сфер хозяйственно-экономической деятельности человека. Эта отрасль, с одной стороны, способствует сокращению затрат времени домашних хозяйств на приготовление пищи, более рациональному использованию пищевых продуктов и обеспечивает население сбалансированным питанием, с другой – посещение предприятий общественного питания является одной из форм организации досуга граждан и, тем самым, способствует повышению качества их жизни. Обеспечение сбалансированным и рациональным питанием детей по месту учебы и взрослых по месту их работы является необходимым фактором для воспроизводства здорового населения.

Общественному питанию присуще многообразие типов и классов предприятий, основная цель которых – удовлетворение разнообразных потребностей населения. Цели предприятий общественного питания меняются в зависимости от типа предприятия и обслуживаемого контингента: одни призваны удовлетворять как физиологические, так и культурные потребности в питании и организованном отдыхе, другие – только в питании.

В последние годы наметилась положительная динамика развития услуг общественного питания, на что в большей степени повлиял рост уровня жизни населения. Следствием этого стало увеличение доли расходов домашних хозяйств на питание вне дома.

Усиление конкурентной борьбы на рынке услуг общественного питания, привело к необходимости внедрения новых методов управления, формирования эффективной ценовой политики, разработки стратегии развития бизнеса, а также к созданию, поддержанию и развитию конкурентного преимущества каждого отдельного предприятия.

Переход к рыночным отношениям и развитие рыночной экономики изменили условия, в которых функционируют предприятия общественного питания, и факторы, влияющие на их развитие. Кроме того, стал другим сам стиль жизни и менталитет посетителей. Как показывает анализ существующего законодательства, регулирующего деятельность предприятий общественного пита-

ния, основная масса документов была принята в 90-х гг. XX в. и решала проблемы переходной экономики. Однако, многие нормативно-правовые акты действуют и в настоящее время, не отражая сложившихся реалий. В результате этого, способы экономического и административного регулирования, а также методы организации деятельности предприятий общественного питания во многом остались на прежнем уровне. Все вышеизложенное, а также недостаточность научных исследований посвященных данным услугам, обуславливает актуальность и практическую значимость представленной темы диссертационного исследования.

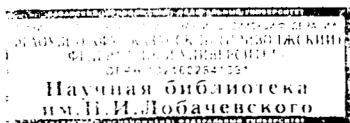
Цель исследования заключается в разработке предложений по формированию и развитию услуг общественного питания.

В соответствии с выдвинутой целью исследования были сформулированы следующие задачи:

- уточнить экономическую сущность услуг общественного питания и провести их классификацию;
- охарактеризовать этапы формирования и развития системы услуг общественного питания в России;
- выявить особенности функционирования предприятий общественного питания в условиях современного рынка;
- проанализировать состояние услуг общественного питания Хабаровского края и определить факторы, влияющие на их развитие;
- рассмотреть методы государственного регулирования услуг общественного питания;
- разработать методические основы оценки конкурентоспособности услуг общественного питания;
- обосновать организационную структуру управления предприятиями быстрого питания;
- предложить мероприятия по совершенствованию организации управления школьным питанием.

Объектом исследования являются общественное питание.

Предмет исследования. Процесс формирования и развития услуг общественного питания.



Теоретической и методологической основой исследования являются работы российских и зарубежных авторов, таких как И. Ансоффа, П. Ассэля, А. С. Большакова, И. Н. Герчиковой, Е. П. Голубкова, Г. Дойля, С. Л. Калачева, Ф. Котлера, Ж.-Ж. Ламбена, М. Х. Мескона, В. М. Мишина. Проблемы организации системы общественного питания и механизм регулирования данной сферы нашли отражение в работах Э. А. Батраевой, В. И. Богушевой, Р. А. Браймера, В. В. Бородиной, Дж. Боуэна, С. С. Васильевой, А. Т. Васюкова, А. П. Гарнова, С. Б. Жабина, В. И. Захарова, А. П. Ильина, Н. И. Кабушкина, Ф. Котлера, А. П. Малкова, А. М. Менделевича, С. Н. Пугачевой, Ю. Салы, К. Эгертон-Томасса. В работе использовались данные Госкомстата Российской Федерации, министерства пищевой промышленности и потребительского рынка Хабаровского края, а также нормативно-правовые акты органов власти и управления федерального, регионального и муниципального уровней, ресурсы сети Интернет, материалы научно-практических конференций, сведения статистической и бухгалтерской отчетности предприятий общественного питания Российской Федерации, Хабаровского края и г. Хабаровска.

Для решения поставленных задач были использованы общенаучные методы экономического описания, структурного и ситуационного анализа, сравнения и группировок, корреляционно-регрессионного анализа, экспертных оценок, сетевого и математического планирования. При обосновании рекомендаций для внедрения учитывались действующее законодательство, нормативная база в области регулирования и регламентирования деятельности предприятий общественного питания, методы математической статистики и моделирования экономических процессов.

Основные результаты и защищаемые положения:

- уточнено место услуг общественного питания, обобщены и дополнены признаки их классификации;
- на основе исследования эволюции услуг общественного питания выявлены основные характеристики внешней макросреды каждого из этапов и выделен новый этап их развития;
- проведен анализ состояния услуг общественного питания, в результате которого выделены факторы, влияющие на динамику их развития, и проведена

группировка административно-территориальных образований Хабаровского края, в зависимости от особенностей развития этих услуг;

- на основе корреляционно-регрессионного анализа численности населения, среднемесячной заработной платы, количества предприятий и посадочных мест на 1000 жителей выявлено их количественное влияние на оборот общественного питания;
- разработаны методические положения оценки конкурентоспособности услуг общественного питания, в основу которых заложен расчет интегрального показателя конкурентоспособности;
- определены экономические и административные методы регулирования деятельности сети предприятий быстрого питания, обоснованы основные направления и перспективы ее развития, а также возможные места размещения предприятий и целевые сегменты рынка с учетом специфики Хабаровского края;
- сформулированы основные направления организации и развития услуг школьного питания.

Научная новизна диссертационного исследования:

- предложен новый признак классификации услуг общественного питания «ассортимент и характер предоставления», по которому они делятся на: основные, дополнительные и сопутствующие;
- обосновано деление предприятий общественного питания на три группы – открытые, закрытые и условно-закрытые, выделены их отличительные признаки: тип предприятия, вид и номенклатура оказываемых услуг, целевая аудитория, удовлетворяемые потребности, способы организации бизнеса и методы регулирования деятельности;
- введен интегральный показатель оценки конкурентоспособности предприятий общественного питания различных типов, на основе системы взаимосвязанных обобщенных показателей, а также рассчитано его минимальное значение, необходимое для нормального функционирования предприятия в рыночных условиях;
- разработана организационная структура управления сетью предприятий быстрого питания на основе реализации взаимоувязанных функций и логистических принципов управления.

Практическая значимость проведенного исследования. Разработанная методика оценки конкурентоспособности услуг общественного питания позволит: корректировать работу предприятий различных групп с ориентацией на потребителя; оказывать услуги, отвечающие постоянно изменяющимся требованиям потребителей; сохранять и повышать их конкурентоспособность. Предложенные рекомендации позволят также повысить эффективность управления предприятиями школьного и быстрого питания.

Апробация результатов исследования и практическое внедрение. Основные положения работы были представлены и обсуждались на международных и региональных научно-практических конференциях, в том числе «Проблемы практического маркетинга и рекламы в сфере сервиса» (Москва, 2007), «Актуальные вопросы современной торговли» (Хабаровск, 2007), «Проблемы инновационного и экономического роста Дальнего Востока России» (Хабаровск, 2007), «Управление в социальных и экономических системах» (Пенза, 2008), «Макроэкономические проблемы современного общества» (Пенза, 2008). Результаты исследования изложены в 7 научных публикациях объемом 1,96 п. л.

Объем и структура работы. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованных источников. Основной текст изложен на 179 страницах и включает в себя 9 рисунков и 40 таблиц. В дополнение к основному тексту работы представлено 2 приложения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** обоснована актуальность темы диссертационного исследования, сформулированы его цель и задачи, определены объект и предмет, методологические основы и используемые методы, показаны основные результаты исследования, их научная новизна и практическая значимость.

В первой главе «Услуги общественного питания: сущность, классификация, специфические особенности» раскрыта экономическая сущность услуг общественного питания, рассмотрена и дополнена их классификация, исследованы этапы формирования и развития системы услуг, описаны особенно-

сти функционирования предприятий общественного питания в современной России.

В настоящее время услуги – это одна из наиболее перспективных и динамично развивающихся отраслей экономики. В отечественной и зарубежной практике существует большое разнообразие определений понятия «услуга» и множество подходов к классификации этого понятия. Особенностью услуги общественного питания является то, что она находится на границе осязаемых и неосязаемых товаров, следовательно, предложение состоит в равной степени как из самого товара, так и непосредственно из услуги. Эта особенность отражена и в определении услуги общественного питания, приведенном в ГОСТ Р 50647–94 «Термины и определения». Для определения места услуг общественного питания, в работе рассмотрено, каким образом они представлены в российской системе классификаторов услуг. Каждый классификатор рассматривает и раскрывает эту услугу по-своему, в них нет единого подхода к классификации. Кроме того, перечень услуг, предоставляемых предприятиями общественного питания, во многом зависит от их типа и класса, удовлетворяемых потребностей и целевых потребителей. Исходя из этого в работе предложена классификация услуг общественного питания «ассортимент и характер предоставления». В разработанной автором классификации все услуги общественного питания делятся на основные, дополнительные и сопутствующие.

Основная услуга – это действия предприятий общественного питания различных типов по предоставлению потребителю услуги питания и организации ее потребления. Основные услуги оказывают все предприятия общественного питания, на вид и характер предоставляемых услуг влияет только их тип.

В отличие от основных, дополнительные услуги – это услуги, связанные с организацией отдыха граждан. Их можно разделить на два типа:

- служащие для завершения комплекса обслуживания потребителей на предприятии общественного питания;
- существующие отдельно от основной услуги, заключающиеся в предоставлении услуг общественного питания вне заведения.

Сопутствующие услуги – это действия (мероприятия) предприятий общественного питания, предназначенные для увеличения степени удовлетворенности потребителей. Они не могут существовать вне комплекса обслуживания клиента в заведении, сами по себе, отдельно от основных услуг.

Система услуг общественного питания в России изменялась в зависимости от реформ проводимых в экономике и политике страны. До революции в экономике страны в целом преобладали рыночные формы хозяйствования, общественное питание было развито слабо и предоставлялось в основном для городского населения. В 1917 г. Декрет Совета народных комиссаров дал органам местного самоуправления право преобразовать существующие рестораны и трактиры в общественные столовые, которые работали под их контролем. Этот период считается основой формирования отрасли общественного питания, которая существовала во времена административно-командной системы управления на протяжении 70 лет и оставалась неизменной, плановой, распределяемой, управляемой государством и подконтрольной ему. В начале 90-х гг. прошлого столетия, при переходе к рыночным отношениям, была проведена реорганизация предприятий общественного питания. В 1992 г. началась их массовая приватизация, которая привела к сокращению доли общественного питания в общем объеме розничного оборота. В настоящее время преобладающую долю по количеству предприятий общественного питания составляют малые предприятия (более 75 %), но вместе с тем оборот крупных предприятий почти в 2 раза превышает оборот малых.

Предложение на рынке услуг общественного питания формируют предприятия, которые в соответствии с ГОСТ Р 50762–95, введенным в действие Постановлением Госстандарта России от 05.04.95г. № 198, различаются по типу, назначению, ассортименту, формам обслуживания, комплексу предоставляемых услуг. Условно их можно объединить в три группы, отличающиеся характерными особенностями обслуживания, ассортиментом реализуемой продукции и номенклатурой предоставляемых услуг: открытые, условно-закрытые и закрытые. В табл. 1 рассмотрены особенности каждой группы предприятий общественного питания: изменение типов предприятий общественного питания и предоставляемых ими услуг; обслуживание определенных групп потре-

бителей, а также специфика в организации и управлении этими предприятиями.

Таблица 1

Характеристика предприятий общественного питания в зависимости от группы, к которой они относятся

Группа предприятий		
Открытые	Условно-закрытые	Закрытые
Предоставление полного спектра услуг	Предоставление основных и ограниченного числа дополнительных услуг	Предоставление основных услуг
Организация и управление		
Рыночные методы регулирования, государственное регулирование ограничено выдачей разрешений и лицензий, защитой прав потребителей и т.п.	Сочетание рыночных методов с директивным регулированием со стороны вышестоящих организаций, государственных, муниципальных и местных органов власти и управления	Полный контроль со стороны государственных органов в области разработки рационов питания, ценового регулирования и организации процесса питания
Ассортимент продукции и услуг		
Широкий ассортимент собственной и покупной продукции, типов кухонь и форм обслуживания клиентов	Узкий ассортимент продукции, стандартная кухня, минимальный набор дополнительных услуг	Разработка рационов питания на научной основе, отсутствие дополнительных и сопутствующих услуг
Основные группы потребителей		
Все группы потребителей	Население города, студенты и ППС, рабочие и служащие предприятий, пассажиры	Государственные служащие, дети, больные, заключенные
Типы предприятий		
Рестораны, кафе, бары, закусочные, столовые, магазины-кулинарии, летние кафе с преобладанием мелких предприятий	Столовые и кафе с преобладанием частных крупных и средних организаций, небольшое число государственных	Столовые, в основном государственные предприятия, небольшое число частных предприятий (частные школы, детские сады, больницы и пр.)

Во второй главе «Анализ состояния услуг общественного питания в Хабаровском крае» проанализирована динамика услуг общественного питания России, Дальневосточного федерального округа и Хабаровского края, проведен корреляционно-регрессионный анализ, позволяющий количественно оценить влияние различных факторов на оборот отрасли, сгруппированы административно-территориальные образования в зависимости от жизненного цикла услуг общественного питания и особенностей их развития, проанализированы организация этих услуг в г. Хабаровске и методы государственного регулирования.

Из результатов анализа следует, что при общей отрицательной динамике населения России, ДВФО и Хабаровского края оборот общественного питания

с 2000 по 2006 гг. вырос в пять раз, причем он растет и на душу населения, и на одно предприятие, следовательно, увеличивается потребность в услугах общественного питания, а также эффективность работы предприятий отрасли.

Для количественной оценки влияния отдельных факторов на оборот общественного питания проведен множественный корреляционно-регрессионный анализ. Анализ коэффициентов эластичности показывает, что по абсолютному приросту наибольшее влияние на оборот общественного питания оказывает численность населения: его увеличение на 1 % приводит к росту оборота на 1,49 %. При росте среднемесячной заработной платы и количества предприятий на 1000 жителей на 1 % оборот общественного питания увеличивается всего на 0,76 % и 0,64 % соответственно.

Для определения тенденций развития услуг общественного питания городов и районов Хабаровского края проанализирована зависимость оборота на одно посадочное место от средней вместимости предприятий. Для этого рассчитывались индекс оборота общественного питания на одно посадочное место, индекс средней вместимости предприятий городов и районов Хабаровского края и мультипликатор, который отражает зависимость между вышеперечисленными показателями. Из проведенного анализа следует, что все города и районы Хабаровского края можно объединить в три группы в зависимости от этапа жизненного цикла и особенностей развития услуг общественного питания. Основной особенностью районов первой группы, мультипликативные значения которых выше среднекраевого уровня, является то, что развитие услуг общественного питания идет за счет повышения эффективности деятельности предприятий, использования более действенных методов управления, повышения качества обслуживания посетителей. Вторая группа – районы, где значения мультипликатора ниже среднекраевых значений, более многочисленна. В этих районах рынок данными услугами еще не насыщен, рост оборота общественного питания идет за счет увеличения количества предприятий и их укрупнения. Третья группа – это северные районы. В связи с тем, что они находятся в особых условиях, провести анализ динамики и перспектив развития услуг здесь достаточно сложно.

В основу государственного регулирования качества услуг общественного питания и отношений между субъектами хозяйствования и государством заложены законодательные и нормативные акты, определяющие права и обязанности сторон. Базой для разработки документов является Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ и Закон «О защите прав потребителей»¹. В соответствии с этим законом разработаны и утверждены специальным постановлением Правительства РФ «Правила оказания услуг общественного питания»², которые являются обязательными для всех исполнителей услуг и регулируют отношения между потребителями и исполнителями данной сферы.

В основном государственные органы проводят проверку услуг общественного питания с точки зрения их соответствия принятым нормативно-правовым актам, а так же безопасности предоставляемой продукции, рациональности и сбалансированности рационов. В то же время вкусовым качествам, органолептическим свойствам блюд и качеству организации потребления контролирующие органы уделяют недостаточное внимание.

Одним из важнейших направлений общественного питания является социальное питание. Наиболее интересным с точки зрения государственного регулирования и организации потребления, по мнению автора, является школьное питание. У существующей системы организации школьного питания имеется ряд недостатков: во-первых, школы города, которые должны функционировать по типу доготовочной-столовой, работают по типу столовой с полным циклом; во-вторых, комбинаты питания ограничены в составлении меню для школьников, с одной стороны, количеством выделяемых денег из бюджета, а с другой – установленными для них наценками, что крайне негативно сказывается как на качестве блюд, так и на их разнообразии; в-третьих, школьные столовые должны модернизироваться в соответствии с рекомендациями организаторов питания, что в настоящий момент не происходит.

В третьей главе «Разработка перспективных направлений развития услуг общественного питания» даны методические основы оценки конкурентоспособности услуг общественного питания, обоснована организационная структура управления сетью предприятий быстрого питания, сформулированы

¹ Закон РФ «О защите прав потребителей» // Советская юстиция. – 1992. № 19–20.

² Общественное питание : сб. нормативных документов. М. : ГроссМедиа, 2006. С. 22–26.

направления совершенствования организации управления школьным питанием.

В связи с тем что услуга общественного питания достаточно сложна и состоит из некоторого набора как непосредственно услуг, так и материальных продуктов, для оценки ее конкурентоспособности необходимо использовать интегральный показатель $\Pi_{он}$ который можно представить в следующем виде:

$$\Pi_{он} = K_{oy1} \cdot b_{oy1} + K_{oy2} \cdot b_{oy2} + \dots + K_{oyi} \cdot b_{oyi} \quad (1)$$

где K_{oy1}, \dots, K_{oyi} – оценка i-го показателя; b_{oy1}, \dots, b_{oyi} – весомость i-го показателя.

На начальном этапе разработки методики оценки конкурентоспособности услуг общественного питания определено, какие из показателей являются наиболее важными для респондентов в отношении абстрактного предприятия общественного питания, работающего на рынке.

Исходя из обобщенных показателей, приведенных в табл. 2, и требований, предъявляемых к услугам общественного питания, а также на основе эмпирических и полевых исследований были выявлены показатели для оценки конкурентоспособности услуг общественного питания условно-закрытой и закрытой группы, и открытых предприятий.

Таблица 2

**Обобщенные показатели оценки конкурентоспособности услуг
общественного питания**

Обобщенные показатели	Описание обобщенного показателя
Ассортимент	Качество и полезность, ассортимент предлагаемых блюд, широта и разнообразие предлагаемых услуг, ценовая доступность
Культура обслуживания	Ответственность, уверенность и вежливость обслуживающего персонала и руководства предприятия
Безопасность (надежность)	Способность выполнить обещанную услугу точно и основательно, соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил
Оперативность обслуживания	Быстрое обслуживание и желание помочь потребителю
Внешний вид	Опрятный персонал и привлекательные информационные материалы, достойное оформление фасадов и внутреннее убранство помещений, возможность увидеть на предприятии питания современное оборудование

В связи с тем, что для каждого из типов предприятий общественного питания весомость обобщенных показателей может (и должна) быть различной, необходимо определить вес каждого обобщенного показателя отдельно. При

проведении опроса мнения экспертов могут совпадать не полностью, поэтому необходимо количественно оценить меру согласованности мнений экспертов и определить причины несовпадения суждений. Согласованность мнений экспертов в отношении важности каждого свойства оценивается по формуле

$$v_i = 100\sigma_i / \sqrt{\bar{R}_i} \quad (2)$$

где v_i – коэффициент вариации мнений экспертов по каждому i -му показателю качества; σ_i – среднее квадратическое отклонение по каждому i -му показателю качества; \bar{R}_i – средний по всем экспертам ранг i -го показателя качества.

Для определения коэффициентов весомости каждого обобщенного показателя экспертам было предложено проранжировать их с точки зрения значимости, применительно к различным группам предприятий общественного питания. Ранги проставлялись по шкале от 1 до 5 (1 – не важен, 5 – очень важен). Для оценки общей согласованности мнений экспертов используется коэффициент конкордации (согласия). Мера согласованности определяется на основе статистических данных всей группы экспертов. В связи с тем, что мы используем экспертные методы, где определяются ранги объектов, формула коэффициента конкордации может выглядеть следующим образом:

$$W = \frac{\sum_{i=1}^n (S_i - \bar{S})^2}{12^{-1} m^2 (n^3 - n) - m \sum_{j=1}^m F_j^2} \quad (3)$$

где S_i – сумма ранговых оценок экспертов по каждому i -му единичному показателю; n – число обобщенных показателей; \bar{S} – средняя сумма рангов для единичных показателей; F_j – показатель одинаковости.

Рассчитанное значение коэффициента конкордации необходимо взвесить по критерию Пирсона χ^2 с определенным уровнем значимости (B), т. е. максимальной вероятностью неправильного результата работы экспертов:

$$\chi^2 = Wm(n-1) \quad (4)$$

После того как мнения экспертов проверены на согласованность, по результатам оценок экспертов, определяется весомость (место) каждого обобщенного показателя по формуле

$$b_i = \frac{\sum_{j=1}^k A_{ij}}{\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^k A_{ij}} \quad (5)$$

где b_i – весомость i -го обобщенного показателя ($i=1,2,3,\dots, n$), рассчитанная на основании оценок экспертов ($i=1,2,3,\dots, m$); A_{ij} – оценка (в баллах), данная i -му обобщенному показателю j -м экспертом.

Далее рассчитывается показатель, который показывает минимально допустимое значение, для того, чтобы услуга общественного питания считалась конкурентоспособной. Собранная информация проверяется на согласованность по каждому отдельному показателю по коэффициенту вариации и, если мнения экспертов согласованы, находятся средние значения рангов каждого i -го обобщенного показателя у j -го эксперта. Затем выводится средний по всем экспертам ранг i -го обобщенного показателя, после чего определяется показатель конкурентоспособности экспертов по формуле

$$\Pi_{опз} = \sum_{i=1}^n K_{оуi} \cdot b_{оуi} \quad (6)$$

Далее предприятию общественного питания остается провести опрос потребителей по вышеприведенной методике, и рассчитать показатель их конкурентоспособности. При расчете этого показателя исключается первая часть методики – проверка согласованности мнений экспертов. При определении показателя конкурентоспособности потребителей предприятие может рассчитывать либо их общий показатель конкурентоспособности, либо по каждому отдельному потребителю.

После того как определен коэффициент конкурентоспособности услуг на основе проведенного опроса потребителей, он сравнивается с коэффициентом конкурентоспособности услуги общественного питания экспертов:

$$\Pi_{он} = \Pi_{оуз} - \Pi_{оуэк} \quad (7)$$

По результатам сравнения выдаются рекомендации по повышению конкурентоспособности исследуемой услуги. В предложенной методике используются весовые характеристики каждого обобщенного показателя, что позволяет исключить компенсаторность обобщенных показателей при расчете ком-

плексного показателя конкурентоспособности услуги общественного питания. Данная методика опирается не только на опрос потребителей, а определяет минимально допустимую, независимую оценку конкурентоспособности услуги общественного питания, что не позволит субъективно завысить или занижить требования к предприятиям, предлагающим данные услуги.

Внедрение методики на предприятиях общественного питания позволит повысить конкурентоспособность предлагаемых услуг, тем самым увеличить удовлетворенность потребителей и эффективность деятельности предприятий. При оценке конкурентоспособности услуги предприятиями общественного питания по вышепредложенной методике несоблюдение хотя бы одного значимого параметра приведет к низкой оценке комплексного показателя услуги, а более детальный (по обобщенным или отдельным показателям) анализ оценок, выставленных экспертами и потребителями, позволит увидеть этот перекос и более эффективно и оперативно управлять конкурентоспособностью услуги каждого конкретного предприятия.

Анализ услуг общественного питания, проведенный во второй главе работы, показал, что в городе слабо развита сеть предприятий быстрого питания. На наш взгляд, необходим комплексный сетевой подход к организации закупочных (а не автономных предприятий быстрого питания), поскольку крупным компаниям легче создать эффективную инфраструктуру по производству полуфабрикатов, организации торговой логистики, закупок оборудования, доставки сырья и полуфабрикатов. Еще одним немаловажным плюсом для развития сети быстрого питания является большая эффективность данных предприятий по сравнению с кафе и ресторанами.

Разработанная организационная структура управления сетью предприятий быстрого питания выполняет определенные взаимоувязанные функции: это управление финансами, организация централизованного снабжения, технологическое обеспечение, планирование и анализ деятельности сети, маркетинговые исследования и реклама, заготовка и реализация продукции. Из рис. 1 видно, что предложенная организационная структура сети предприятий быстрого питания является функциональной структурой управления организацией. Она позволит эффективно управлять сетью закупочных за счет высокой спе-

специализации персонала, централизованного контроля за стратегическими решениями, дифференциации и делегирования прямых управленческих функций, эффективного использования производственного и управленческого персонала для решения стратегически важных или экстремальных задач и оперативности решений.



Рис. 1 Структура управления сетью предприятий быстрого питания

Особое место в общей структуре питания занимает питание школьников и подростков вне дома. Организация рационального питания учащихся во время пребывания в школе является одним из важнейших факторов поддержания их здоровья и эффективности обучения. На сегодняшний день, основными направлениями развития школьного питания являются следующие:

1. **Формирование рационов питания детей и подростков с учетом пищевой ценности продуктов, блюд и кулинарных изделий, а также возрастных физиологических потребностей учащихся в пищевых веществах и энергии.**

2. Увеличение охвата школьников рациональным питанием и обеспечение дифференцированного подхода к организации бесплатного питания. Для увеличения количества учеников питающихся в школах, в частности из малообеспеченных семей, предлагается увеличить уже существующую компенсацию. Данное увеличение, по нашему мнению, можно осуществить либо в рамках действующего закона «Об образовании», на основе которого родителям (законным представителям) выплачивается компенсация части родительской платы, либо в зависимости от среднедушевого дохода, приходящегося на каждого члена семьи школьника.

3. Проведение регулярных проверок в школах с целью улучшения качества питания школьников. Такие проверки, на наш взгляд, можно осуществлять на основании методики, описанной в первом параграфе третьей главы. Использование данной методики в проведении конкурсов на организацию школьного питания поможет органам муниципальной и региональной власти в определении победителей организаторов данной услуги, что, с одной стороны, позволит корректно и профессионально оценить качество услуг, а с другой – упростит и формализует эту задачу.

4. Обновление материально-технической базы школьных столовых. На данном этапе необходима плановая и постепенная замена, не требующая разовых больших капиталовложений и позволяющая постепенно оснастить пищеблоки современным оборудованием, на котором можно будет готовить продукцию, соответствующую требованиям, предъявляемым к школьному питанию¹. Модернизация школьных пищеблоков, проводимая Министерством образования Хабаровского края, должна осуществляться совместно с комбинатами школьного питания и с учетом их требований. В данном случае, во-первых, сохраняются интересы непосредственных организаторов школьного питания и, во-вторых, повысится качество блюд приготовляемых в школьных столовых.

Рассмотренные нами мероприятия необходимо проводить в комплексе, и определять функции всех сторон, которые тем или иным образом задействованы в организации питания школьников. Кроме того, предприятия и организа-

¹ В частности в настоящее время школы не оснащены пароварками, которые необходимы для приготовления мясных и рыбных продуктов, это значительно ухудшает качество специфических школьных блюд, которые готовятся паровыми но на обычных сковородах или в кастрюлях

ции участвующие в данном процессе, помимо выполнения своих прямых обязанностей должны взаимодействовать друг с другом по вопросам эффективной организации школьного питания, в которых они компетентны или могут быть полезны. Перспективная схема взаимодействия представлена на рисунке 2.



Рис. 2. Взаимодействие подразделений и организаций г. Хабаровска при организации школьного питания

5. Централизация производства школьного питания на крупных специализированных комбинатах питания, предприятиях пищевой промышленности и организация по сетевому принципу. Упрощенная структура сети представлена на рис. 3. На администрацию города возлагаются функции по разработке требований к организаторам снабжения школьных буфетов и их контролю, а на министерство образования Хабаровского края совместно с администрацией города – функция контроля качества продукции поступающей в школьные буфеты. От управляющего сетью предприятий обслуживания школьных столовых в администрацию г. Хабаровска и министерство образования поступает информация об объемах продаж и колебаниях спроса на продукцию.

Организация снабжения школьных пищеблоков (буфетов) по сетевому принципу позволит: уменьшить стоимость конечной продукции; сократить время на доставку и изготовление данной продукции; производить постоянный контроль качества продукции, т. е. не придется оценивать качество пищи в ка-

жом учебном заведении, а достаточно сделать это на заготавливающем предприятии, что в несколько раз упростит задачу для контролирующих и надзорных органов; уменьшить расходы связанные с изготовлением и доставкой; вводить в действие новые и альтернативные формы обслуживания или применять уже существующие, но еще не используемые в городе Хабаровске.



Рис. 3 – Структура сети предприятий обслуживания школьных пищеблоков (буфетов).

Предложенные рекомендации позволят: во-первых, улучшить эффективность деятельности комбинатов школьного питания и увеличить их прибыльность, во-вторых, повысить качество школьного питания и удовлетворенность потребителей. Особенно следует подчеркнуть, что данные мероприятия необходимо вводить в комплексе. Это даст возможность соблюсти интересы как организаторов школьного питания, так и потребителей.

В заключении сформулированы основные выводы и результаты диссертационного исследования.

Основные положения диссертации изложены в 7 публикациях**Из перечня рекомендованных ВАК**

1. Оттева И. В. Проблемы и тенденции развития сети предприятий общественного питания в г. Хабаровске / И. В. Оттева // Российское предпринимательство. – 2007. – № 7 (1). – С. 173–176.

Прочие публикации

2. Оттева И. В. Состояние общегородской сети предприятий общественного питания г. Хабаровска / И. В. Оттева // Проблемы практического маркетинга и рекламы в сфере сервиса : материалы Всероссийской научно-практической конференции. 15 марта 2007 года / под ред. Платоновой Н. А., ГОВПО «МГУС» – М., 2007. – С. 104–107.

3. Оттева И. В. Состояние рынка общественного питания г. Хабаровска в период с 2000 по 2005 гг. / И. В. Оттева // Актуальные вопросы современной торговли : материалы научной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых / под ред. Ж. Ж. Чимитдоржиева, А. В. Жебо. – Хабаровск : ООО АСП Центр, 2007. – С. 93–95.

4. Оттева И. В. Особенности развития рынка услуг общественного питания г. Хабаровска / И. В. Оттева // Вестник Тихоокеан. гос. ун-та. – 2007. – № 2 (5). – С. 79–88.

5. Оттева И. В. Значение и состояние закрытой сети предприятий общественного питания г. Хабаровска / И. В. Оттева // Проблемы инновационного и экономического роста Дальнего Востока России : материалы международной научно-практической конференции : в 2 ч. / под ред. А. Е. Зубарева, И. Т. Пинегинной. – Хабаровск : Изд-во Тихоокеан. гос. ун-та, 2007. - Ч.2. – С. 293–296.

6. Оттева И. В. Экономическая сущность услуг общественного питания и их классификация / И. В. Оттева // Макроэкономические проблемы современного общества (федеральный и региональный аспекты) : VII Международная научно-практическая конференция : сборник статей. – Пенза : РИО ПГСХА, 2008. – С. 110–113.

7. Оттева И. В. Методика оценки качества услуг общественного питания / И. В. Оттева // Управление в социальных и экономических системах : VI Международная научно-практическая конференция : сборник статей. – Пенза : РИО ПГСХА, 2008. – С. 111–114.

ОТТЕВА ИРИНА ВЛАДИМИРОВНА

**ФОРМИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ УСЛУГ
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ
(на примере Хабаровского края)**

**АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук**

Подписано в печать 21.05.2009 г. Формат 60х84 1/16
Бумага писчая. Гарнитура «Таймс». Печать цифровая.
Усл. печ. л. 1.27. Тираж 100 экз. Заказ 153.

Отдел оперативной полиграфии издательства
Тихоокеанского государственного университета
680035, Хабаровск, ул. Тихоокеанская, 136

10 ~